

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE LA SOCIETE isy-ô

Les présentes conditions générales de vente (« CGV ») ont pour objet de définir les modalités d'exécution des prestations de services de la société isy-ô et sont considérées par isy-ô comme acceptées dans leur intégralité et sans réserve ni condition par la personne faisant appel à ses services, sans quoi la prestation n'aurait pas eu lieu. Les présentes conditions peuvent toujours être modifiées d'un commun accord entre le Client et isy-ô dès lors que cet accord est formulé de manière expresse.

1. GENERALITES

La mise en œuvre des prestations de services (ménage et repassage à domicile) de isy-ô est soumise aux présentes conditions générales. La personne faisant appel à nos prestations (ci-après définie comme «le « Client ») accepte sans réserve l'intégralité des clauses et conditions ci-après de manière à former valablement le contrat entre le Client et isy-ô. Isy-ô propose un service de ménage et de repassage du linge à domicile qui est effectué par du personnel employé par isy-ô, ci-après désigné l'« Aide Ménagère ».

Le Client et isy-ô sont ci-après désignés ensemble les « Parties ».

2. AGREMENT

La société isy-ô a obtenu un agrément permettant au Client de réduire de son impôt cinquante pour cent (50%) du montant des heures facturées et réglées au cours de l'année fiscale à la société isy-ô. Afin de permettre au Client de bénéficier d'un tel avantage fiscal, la société isy-ô s'engage à faire parvenir au Client une attestation fiscale annuelle lui permettant de réduire le cas échéant son impôt d'une somme égale à cinquante pour cent (50%) du montant des heures facturées et réglées durant l'année écoulée. Il est

expressément convenu entre le Client et isy-ô que, conformément à l'article 199 sexdecies du CGI, seules les factures effectivement encaissées par isy-ô ouvriront droit à la réduction d'impôt précitée. Pour information et à titre d'exemple cette réduction d'impôt de cinquante pour cent (50%) du montant des heures facturées et réglées est plafonnée dans la limite d'un montant de 12000 euros pour l'année 2009 qui peut être majoré de 1500 euros par enfant ou personne à charge de plus de 65 ans dans la limite de 15000 euros par an, portant ainsi le maximum de la réduction d'impôt à 7500 euros par an. Sous certaines conditions ce plafond peut atteindre 20000 euros pour les contribuables à mobilité réduite.

En aucun cas isy-ô ne peut être tenu responsable d'une modification des lois fiscales et ses engagements ne sauraient excéder les avantages accordés par ces dernières.

3. FORMATION DU CONTRAT

Isy-ô et le Client conviennent des modalités de l'intervention du personnel de isy-ô chez le Client par téléphone ou tout autre moyen de communication. Le contrat est réputé formé dès l'acceptation du déplacement du prestataire. L'acceptation du Client pourra notamment résulter d'un simple message téléphonique sur un répondeur vocal indiquant les date et heures d'intervention du prestataire. Les Parties conviennent que ce système tiendra lieu de preuve entre elles.

4. MODE D'INTERVENTION CHEZ LE CLIENT

Le Client a la possibilité de recourir aux services offerts par isy-ô de deux manières :

- soit au moyen de prestations de ménage et/ou de repassage facturées en fonction du nombre d'heures effectuées

- soit au moyen de prestations de ménage et/ou de repassage

entrant dans le cadre d'un abonnement consistant en un forfait mensuel renouvelable par tacite reconduction de mois en mois et avec un nombre d'heures de prestations définies et réglées à l'avance par prélèvement automatique par le Client (ci-après désigné l'Abonnement ») ou à réception de facture.

5. DUREE DE L'INTERVENTION ET LIEU DE PRESTATION

Toute intervention, qu'elle soit réalisée à titre ponctuel ou de manière récurrente, comprise ou non dans un forfait, doit avoir une durée minimale de deux heures.

La prestation n'est assurée que sous réserve de disponibilité du personnel. Elle peut être annulée ou modifiée sans frais par tout moyen de communication par isy-ô dès lors que le Client en est informé 48 heures au moins à l'avance.

Dans l'hypothèse où l'Aide Ménagère devrait se rendre dans un secteur autre que celui de isy-ô (i.e., dans un rayon de plus de 15 km du siège social de isy-ô) des frais de déplacement seraient dus en sus des tarifs figurant sur la grille de tarifs horaires. Ces frais seront calculés par isy-ô sur la base de frais kilométriques, dont le Client sera préalablement informé.

6. ABONNEMENT

Le Client optant pour l'Abonnement doit faire parvenir à la société isy-ô son choix de forfait (nombre d'heures par mois) au moyen d'un formulaire mis à sa disposition et à communiquer son autorisation de prélèvement automatique.

Dans le cadre de l'Abonnement les heures utilisées pendant le premier mois seront décomptées du solde du forfait du Client ; les heures non utilisées étant reportées sur le crédit du mois suivant, et ainsi de suite, sans que le crédit ne puisse jamais être perdu sauf à

ce que le Client n'utilise pas son crédit dans les trois mois et avant la fin de l'année fiscale suivant sa résiliation.

Aucun crédit ne peut être remboursé. Les heures figurant au crédit d'un compte Client doivent être utilisées selon la disponibilité du personnel de isy-ô.

6.1 - Règlement de l'Abonnement

L'abonnement est réglé par voie de prélèvement automatique et/ou par chèque lors de l'établissement ou à réception de la facture. Le CESU préfinancé est accepté comme mode de paiement.

6.2 - Dénonciation de l'Abonnement

Dans l'hypothèse où la consommation d'heures mensuelles viendrait à dépasser le forfait initialement choisi par le Client, la société isy-ô se réserve le droit, en l'absence de crédit d'heures suffisant, d'adapter automatiquement, immédiatement et sans préavis le forfait du Client afin de respecter de manière optimale sa consommation réelle. Cette adaptation permettra la régularisation automatique du compte du Client et sera appliquée jusqu'à dénonciation expresse de ce dernier.

Le Client peut mettre fin à son Abonnement à tout moment moyennant un préavis minimum de quinze (15) jours avant le début de l'Abonnement mensuel suivant. La dénonciation devra être faite par courrier recommandé avec AR sauf acceptation expresse par isy-ô. Dans cette hypothèse le Client s'engage à consommer les heures restant dues dans un délai de trois mois et avant la fin de l'année fiscale à compter de la dénonciation.

7. - FORMULES HORS ABONNEMENT

Le Client optant pour des prestations en dehors de l'Abonnement informe isy-ô de

ses souhaits d'intervention et du mode de règlement choisi au moyen d'un formulaire mis à sa disposition.

La société isy-ô s'engage à faire parvenir au Client une facture mensuelle portant sur les heures de travail réalisées durant le mois concerné ainsi que les éventuels frais annexes qui auraient pu être occasionnés.

8. NON-REALISATION DE LA PRESTATION DU FAIT DU CLIENT

Dans l'hypothèse où la prestation ne pourrait être réalisée pour une raison indépendante de la volonté du prestataire, les frais de déplacement ainsi que les deux heures de travail minimum seront facturés au Client.

9. PRECAUTIONS PARTICULIERES DU CLIENT

Malgré tous les efforts de isy-ô pour satisfaire le désir et les exigences du Client, il est possible que le Client ne soit pas satisfait de la prestation ; dans cette hypothèse, celui-ci s'engage à régler néanmoins la facture dès réception et à faire parvenir au siège social de isy-ô, par écrit, l'objet de sa réclamation. Isy-ô s'engage dans la mesure du possible à poursuivre son contrat avec le client en lui fournissant, par exemple, une Aide Ménagère différente.

Le Client s'engage à informer isy-ô de toute anomalie qu'il pourrait constater dans la prestation de l'Aide Ménagère dans un délai de 24 heures à compter de cette constatation. Ainsi toute prestation qui ne conviendrait pas devrait être rapportée à isy-ô de manière expresse et non équivoque.

Pour la bonne gestion des relations avec le Client isy-ô requiert du Client que celui ne remette jamais les clefs de son domicile ou du lieu où aura lieu la prestation à l'aide ménagère sans information préalable et expresse de isy-ô. Dans le cas où le Client confierait ses clefs à l'Aide Ménagère celui-ci

devrait en plus informer isy-ô des cas où il ne serait pas présent lors de la prestation de manière à permettre à isy-ô de prendre d'éventuelles dispositions qui pourraient s'avérer nécessaires.

10. MATERIEL ET PRODUITS D'ENTRETIEN UTILISES

Le matériel (fer à repasser, balais, seaux, éponges, aspirateur, etc.) ainsi que les produits d'entretien (désinfectants, détergents et autres produits) indispensables à l'exécution des services sollicités auprès de la société isy-ô sont exclusivement fournis par le Client. Celui-ci s'engage à fournir des matériels et produits conformes à la législation en vigueur, en bon état de marche et à les conserver dans un endroit approprié et dans leur conditionnement d'origine de telle sorte que ceux-ci ne cause aucun danger et que l'intervenant puisse consulter les indications et précautions d'emploi qui figurent sur l'emballage. Isy-ô déclare être assurée pour les dommages qui pourraient être causés par ses salariés au domicile du Client, dans la limite garantie par le contrat d'assurance. Toutefois, isy-ô ne pourra être tenue responsable du préjudice causé par la défectuosité ou l'usure normale du matériel ou des produits d'entretien fournis par ce dernier. De même isy-ô ne pourra être tenu responsable du matériel loué ou emprunté par le Client ; l'initiative de location de matériel et les frais s'y afférents restent à la charge exclusive de ce dernier. De même, l'utilisation de produits dangereux ou dégradants (eau de javel notamment) ne seront utilisés qu'à la demande expresse du client et sous son entière responsabilité.

11 REGLEMENT DES PRESTATIONS

Le règlement pourra être fait :

- par chèque à l'ordre de ISY-Ô à réception de la facture,

- accompagné du talon détachable de celle-ci ;
- par prélèvement automatique, celui-ci étant effectué après envoi de la facture par isy-ô ;
- par chèque emploi-service universel préfinancé (CESU),
- Aucun règlement en espèces n'est accepté.

Nota : les forfaits portant commande d'un nombre d'heures de services de ménage et/ou de repassage sont payables d'avance par prélèvement automatique. Tout mois commencé est dû et une dénonciation ne peut intervenir que pour le mois suivant.

12. CONDITIONS TARIFAIRES

Nos conditions tarifaires sont susceptibles de modification sans préavis en cas d'évolution de la législation sociale ou fiscale ; dans les autres cas le Client sera informé de toute évolution des tarifs au moins 60 jours à l'avance. Les nouvelles conditions tarifaires annuleront et remplaceront les précédentes.

Mention particulière pour les jours fériés : les prestations isy-ô sont assurés les jours fériés moyennant une majoration de 100 % du tarif horaire applicable et sous réserve, toutefois, de disponibilité du personnel.

13. PENALITES DE RETARD

En cas d'impayé dans un délai de 30 jours à compter de la date de la facture, quel qu'en soit le motif, le Client sera redevable à isy-ô en sus de la somme figurant sur la facture, de tous les frais engagés du fait de l'impayé et en vue de son recouvrement (e.g., frais de débit facturés par l'établissement bancaire de isy-ô, frais de courrier recommandé etc.). Dans le cas où la tentative de recouvrement de isy-ô serait demeurée infructueuse dans un délai de 15 jours à compter de la date d'envoi de la demande

de paiement par courrier recommandé, isy-ô engagera les poursuites judiciaires qui s'imposent en pareil matière en vue d'obtenir le paiement de sa facture et de percevoir les dommages intérêts de l'éventuel préjudice qui aura pu en résulter. Par ailleurs, tout retard de paiement, même partiel entraînera de plein droit l'application de pénalités de retard au taux de une fois et demie le taux d'intérêt légal en vigueur. Tout défaut de paiement entraînera la suspension immédiate de toutes prestations sans aucune indemnisation de la part de ISY-Ô.

14. CLAUSE PENALE

De convention expresse et sauf report sollicité à temps et accordé par isy-ô, le défaut de paiement entraînera, l'exigibilité, à titre de dommages intérêts et de clause pénale, d'une indemnité égale à 15 % (quinze pour cent) des sommes restant dues.

15. CAS DE FORCE MAJEURE

La survenance d'un cas de force majeure a pour effet de suspendre l'exécution des obligations contractuelles de la société isy-ô. Est un cas de force majeure tout événement indépendant de la volonté de isy-ô et faisant obstacle à l'exécution de sa prestation telle qu'elle est définie tout au long des présentes conditions générales de vente.

16. RELATIONS ENTRE LE CLIENT ET L'AIDE MENAGERE

Le Client ne peut confier à l'Aide Ménagère aucune fonction autre que des tâches ménagère de ménage et de repassage. Le Client ne saurait en aucun cas déléguer des pouvoirs quelconques sur ses biens mobiliers ou immobiliers, droits ou devoirs. Le Client, en faisant appel à isy-ô, s'interdit, sauf autorisation expresse de isy-ô, d'employer de manière directe ou indirecte, sous une forme ou sous une autre, tout salarié qui sera intervenu pour effectuer des prestations

similaires à son domicile. Cette interdiction est limitée à un an à compter du règlement de la dernière facture établie par isy-ô au nom du Client. Toute dérogation à ce principe de la seule volonté du Client sera susceptible d'une action en concurrence déloyale et d'engager la responsabilité du client (articles 1382 et 1383 du Code Civil) et sera portée devant le tribunal de grande instance du lieu de domiciliation de isy-ô. Toutefois, si le Client souhaite se libérer de cette obligation, il peut, en respectant un préavis de 1 mois, et avec l'accord de isy-ô, s'engager à verser en indemnisation du préjudice, la somme de 2500 € (deux mille cinq cent euros) à isy-ô et ainsi avoir la possibilité d'employer directement le salarié sans que isy-ô puisse invoquer un acte de concurrence déloyale.